VAR TOURISME

PROVENCE - CÔTE D'AZUR

CONSEIL GÉNÉRAL

AGENCE DE DÉVELOPPEMENT TOURISTIQUE

REFERENTIEL OFFICE DE TOURISME DE FRANCE QUALIFICATION DES CHAMBRES D'HÔTES
LES ETAPES DE LA MISE EN PLACE DU REFERENTIEL

VERSION 3 – Décembre 2013

OBJECTIFS

- Développer la qualification des hébergements touristiques sachant que près de la moitié des chambres d'hôtes en France n'adhèrent à aucun label
- Donner la possibilité aux chambres d'hôtes non labellisées de garantir la qualité de leur prestation
- Garantir la qualité pour le propriétaire comme pour le client
- Privilégier une bonne image de la destination touristique
- Donner aux visiteurs plus de lisibilité sur ce type d'hébergement

1 – LES AVANTAGES DE LA PROCEDURE

1-1 – Rentrer dans une démarche qualité reconnue au niveau national

- Qualification des chambres d'hôtes sur un référentiel unique, procédure homogène sur le territoire Français
- Reconnaissance du logo national par les touristes
- Alternative pour les chambres d'hôtes ne souhaitant pas adhérer à un label
- Objectivité de la qualification de l'offre de l'Office de Tourisme

1-2 Une promotion plus poussée des propriétaires rentrés dans la démarche

- La promotion des chambres d'hôtes référencées sera assurée par le biais des brochures et sites Internet des Offices de Tourisme et Syndicats d'Initiative.
- Elle sera assurée par le site départemental www.visitvar.fr, et toutes les actions de promotion de Var Tourisme :
  ♦ Pole position sur le site visitvar.fr,
  ♦ Accueils presses spécifiquement organisés chez des prestataires rentrés dans une démarche qualité,
  ♦ Remontée des produits de la boutique séjours avec seulement des professionnels rentrés dans une démarche qualité

- Un logo spécifique a été créé au niveau national, il est disponible auprès d'Offices de Tourisme de France ®. Il peut être décliné de façon régionale en respectant la charte graphique.
- Les chambres référencées doivent afficher ce logo sur tous les supports de communication de l'Office de tourisme et du propriétaire.
- Ce logo est personnalisable par l'ajout d'un symbole régional, à condition qu'il respecte l'identité graphique. Tout projet de personnalisation devra être soumis à la Fédération nationale pour validation.

2 – RAPPELS REGLEMENTAIRES

2 – 1. Article L324-3 (inséré par Loi nº 2006-437 du 14 avril 2006 art. 21 III Journal Officiel du 15 avril 2006)

« Les chambres d'hôtes sont des chambres meublées situées chez l'habitant en vue d'accueillir des touristes, à titre onéreux, pour une ou plusieurs nuitées, assorties de prestations» ;

2 – 2. Le décret du 3 août 2007

Il précise ce qu'est une chambre d'hôtes:

- fourniture groupée de la nuitée, du petit déjeuner et du linge de maison
- 5 chambres maximum pour une capacité maximale d'accueil de 15 personnes
- accueil assuré par l'habitant
- chaque chambre doit donner accès (privatif ou collectif) à une salle d'eau et à un WC
- la chambre respecte la réglementation relative à l'hygiène, la sécurité et la salubrité

2 – 3. La déclaration de location de chambre d'hôtes (cerfa n° 13566*02) .

A télécharger sur :
https://www.formulaires.modernisation.gouv.fr/gf/showFormulaireSignaletiqueConsulter.do?numCerfa=13566

- Elle doit être adressée au Maire de la commune du lieu de l'habitation concernée, avant la mise en activité de la chambre d'hôtes, par voie électronique, lettre recommandée ou dépôt en Mairie et doit faire l'objet d'un accusé de réception.
- Tout changement concernant les éléments d'information que comporte la déclaration fait l'objet d'une nouvelle déclaration en mairie.
- En cas de non déclaration, le loueur sera passible d'une contravention de 5ème classe.
- Actuellement, seule cette déclaration est obligatoire. Il n'y a pas de classement pour les chambres d'hôtes et donc pas d'étoiles.

2 – 4. Réglementations diverses

Les chambres d'hôtes **sont soumises aux dispositions de l'article L.113-3 du Code de la consommation** sur les règles d'affichage des prix et d'information du consommateur.

- Le propriétaire s'engage à délivrer une facture au client pour toutes les prestations fournies.
- A la demande, le propriétaire doit fournir un contrat de réservation.
- La disposition concernant l'obligation d'avoir la licence 1 pour les chambres d'hôtes est supprimée.
- La chambre d'hôtes doit respecter le code de la construction.

3 – PROCEDURE

3 – 1. Etre adhérent à la FROTSI et être à jour de ses cotisations

RAPPEL DU MONTANT des COTISATIONS pour 2013 – 2014 – 2015 – DECISION C.A. FROTSI du 10 avril 2012 CONFIRMATION C.A. du 6 NOVEMBRE 2012 pour l'année 2013

FROTSI PACA	2013	2014	2015
SI – BT – OT sans étoile			
Office de Tourisme 1 *	150	170	190
Office de Tourisme 2*	250	300	350
Office de Tourisme 3*	550	600	650
Office de Tourisme 4*	900	1000	1100
S.I. - O.T. non classé	200	250	300
Autre OLT communautaire	200	250	300
O.I.T. ou OT de Pôle	900	1000	1100
Centrale/Comité de Promo	900	1000	1100
Membres associés	900	1000	1100
OT classés par CATEGORIE	**2013**	**2014**	**2015**
Catégorie III	250	300	350
Catégorie II	550	600	650
Catégorie I	900	1 000	1 100

3 – 2. Informer la FROTSI de son souhait de rentrer dans la démarche

Contact : Fédération Régionale des Offices de Tourisme PACA – c/o OMT – 300 allée Giuseppe Verdi – Allées provençales – BP 160 – 13605 AIX EN PROVENCE
Tel : 04 42 16 80 10 – email : contact@frotsi-paca.fr

3 – 3. Suivre la formation qualification des chambres d'hôtes

Cette formation a lieu sur 2 demi-journées :

- 1 demi-journée de formation théorique
- 1 demi-journée de formation pratique sur site

A la suite de cette formation il est délivré **une attestation de formation par la FROTSI.**

COÛT

OTSI * et ** Ou cat III	OTSI *** Ou cat II	OTSI **** Ou Cat I
10 € / agent	20 € / agent	30 € / agent

Gratuit pour les OTSI ayant suivi la première journée de formation avant le CA de la FROTSI précisant la création de la commission des chambres d'hôtes du 6/11/2012
Le bureau devrait augmenter cette participation à hauteur de +10 € pour chaque catégorie.

3 – 4. La Délibération de l'organe délibérant (comité de direction , conseil d'administration, comité syndical, conseil municipal..)

Prendre une délibération en validant :

- la décision de rentrer dans la démarche
- préciser le nom de l'agent qui ira qualifier l'offre et le nom de celui qui le fera en subsidiarité
- y indiquer les tarifs appliqués (voir ci-dessous)

3 - 5. Le Coût

Montant à reverser à la commission régionale des chambres d'hôtes de la FROTSI
Les frais de dossiers s'élèvent à 10 € / par chambre, quel que soit le nombre de chambres par maison d'hôtes et quels que soient la catégorie ou le classement de l'OTSI en charge du classement.

Ces frais permettent de couvrir les frais de gestion à la charge de la FROTSI.

Ils sont versés à la FROTSI par l'OTSI qui a classé.

Tarification publique des visites pour paiement par les propriétaires de maisons d'hôtes
Les offices de tourisme ou syndicats d'initiative du Var peuvent établir une tarification départementale applicable aux propriétaires de chambres d'hôtes s'engageant dans la démarche de qualification.

Cette tarification est mise en place dans les départements du Vaucluse et de la Drôme. Elle permet de couvrir les frais de gestion de la FROTSI et ceux de l'office de tourisme ou Syndicat d'initiative qui classe. Elle est en général dégressive selon le nombre de chambres classées.

Le comité technique chambres d'hôtes de la commission des OTSI du Var s'est réuni le 14/05 dernier à ce sujet.

Rappel important : en France les prix sont libres. Une entente commune sur l'établissement d'un prix est punie par le code du commerce. C'est pourquoi il a été convenu de réfléchir ensemble à un prix départemental que chaque structure appliquera à sa convenance sachant que chacun pourra définir son propre tarif.

Pour établir les prix conseillés, le comité technique a tenu compte des prix déjà définis ou réfléchis par la Provence Verte, La Londe les Maures, Les Salles sur Verdon et le Vaucluse (voir tableau ci-dessous)

PRIX DEFINIS POUR 5 ANS	**Prix Vaucluse**	**Prix La Londe / Provence Verte**	**Prix Les Salles sur Verdon**	**Prix conseillés par le comité technique des chambres d'hôtes**
Etablissement avec 1 chambre	60 €	60 €	50 €	60 €
Etablissement avec 2 chambres	70 €	80 €	60 €	75 €
Etablissement avec 3 chambres	80 €	100 €	70 €	90 €
Etablissement avec 4 chambres	90 €	120 €	80 €	105 €
Etablissement avec 5 chambres	100 €	140 €	90 €	120 €

Ces prix comprennent les 10 € par chambre à reverser à la FROTSI pour la gestion des dossiers.

NB Les Salles sur Verdon : facturation de 10 € supplémentaires pour tout déplacement supérieur à 20 km.

3 – 6. Le certificat d'engagement Qualification des Chambres d'Hôtes

L'organe décisionnel de l'office de Tourisme (le conseil d'administration ou le comité directeur ou la commune si l'OT est en régie directe) remplira le certificat d'engagement « Qualification des chambres d'hôtes » transmis par la FROTSI après avoir :

- Suivi la formation théorique et pratique pour laquelle l'office de tourisme recevra une attestation de présence.
- Envoyé à la FROTSI la délibération qui a été votée par l'organe décisionnel.

L'organe décisionnel doit Remplir et faire signer le certificat d'engagement « qualification des chambres d'hôtes » par le responsable de l'OTSI avec le cachet de l'OTSI et le renvoyer à la FROTSI.

3 – 7. La qualification des chambres d'hôtes (cf. référentiel Chambre d'Hôtes Offices de Tourisme de France « MODE D'EMPLOI »)

3 – 7 - 1. Sensibilisation des propriétaires

L'Office de tourisme transmet au propriétaire le document d'information sur la démarche.

3 – 7 - 2. La demande de visite

Le propriétaire complète un document de demande de visite ainsi qu'un Etat descriptif qu'il transmet à l'Office de tourisme (ANNEXES 2 et 3)

3 – 7 - 3. Visite

La personne habilitée à effectuer les visites prend contact avec le propriétaire pour prendre rendez-vous pour la visite :

- Visite approfondie des lieux + prise de photos + vérification des documents + conseils.
- La chambre doit être libre de tout occupant le jour de la visite.
- La visite est réalisée selon la procédure définie par la commission nationale.

3 – 7 - 4. Elaboration du dossier pour validation en commission

Le dossier doit comporter les pièces suivantes :

- Etat descriptif à renseigner par le propriétaire (ANNEXE 3)
- Fiche de visite à remplir par la personne habilitée (ANNEXE 4)
- Photos : de l'environnement extérieur ; du bâtiment recevant les locataires des chambres ; de chaque chambre ; de chaque salle de bain/d'eau ; de chaque sanitaire ; de la pièce « petit-déjeuner » si possible avec la table préparée ; des autres pièces communes si existantes ; des éléments contestables (points de vétusté, d'humidité, décoration particulière..)
- Charte du propriétaire (engagement)
- Règlement financier le cas échéant
- Copie de la déclaration en Mairie (ANNEXE 7)

3 – 7 - 5. Décision d'attribution

Les dossiers sont à envoyer à la commission régionale des chambres d'hôtes de la FROTSI :

- La décision d'attribution est d'une durée de 5 ans

- Un numéro de qualification est attribué pour chaque chambre selon le format N° département - Année - N°1.2.3….
- La commission régionale doit se réunir à minima 2 fois par an.

3 – 7 - 6. Suivi des dossiers

- La commission régionale de décision d'attribution adresse au propriétaire, avec copie à l'Office de tourisme et à l'ADT Var Tourisme, l'avis sur son dossier avec, si avis positif, mise à disposition d'une attestation, d'un certificat de qualification et des outils de communication : contrat, promotion sur site, catalogue (ANNEXES 5 et 6)
- Des visites de contrôle peuvent être effectuées par la personne habilitée durant les 5 ans. La personne habilitée doit transmettre le compte rendu de la visite intermédiaire à la commission régionale et copie à l'ADT Var Tourisme.
- En cas de rejet du dossier, le propriétaire disposera d'un délai d'un mois pour formuler par écrit un recours, et demander la révision de son dossier.
- La commission pourra également être amenée à se prononcer favorablement avec des réserves. Elle pourra recommander l'exécution de travaux ou aménagements complémentaires. Le propriétaire devra alors fournir des justificatifs (factures, photos) et une visite complémentaire de contrôle par l'Office de Tourisme pourra être demandée si nécessaire. Le dossier sera alors réexaminé à la commission la plus proche.

3 – 6 - 8. Retrait de la qualification

- La commission d'attribution se réserve le droit de retirer la qualification à une chambre d'hôtes si celle-ci ne respecte plus le référentiel Offices de Tourisme de France ® de qualification des chambres d'hôtes. Dès la première plainte sur une structure qualifiée, une visite de contrôle sera effectuée par la personne habilitée. Ce dossier sera ensuite présenté à la commission qui décidera du maintien ou non de la qualification. A partir de la réception du courrier informant du retrait de la qualification le propriétaire a un mois pour faire valoir une explication.

Quels outils à disposition des OTSI : tous les outils relatifs à la qualification des chambres d'hôtes sont disponibles sur le site intranet www.offices-de-tourisme-de-france.org

Coordonnées FROTSI :
Fédération Régionale des Offices de Tourisme et Syndicats d'Initiatives PACA
300 avenue Guiseppe Verdi, Allées Provençales BP 160 13605 Aix-En-Provence
Tel : 04 42 16 80 10
Mail : contact@frotsi-paca.fr